

INDUSTRIEEL MANAGEMENT MAGAZINE

EUROPOORT

Kringen

THEMA: PBM, TOOLS & MATERIEEL

nr. 07 - juli 2021, 60ste jaargang

**NIEUW HAVEN EXPERIENCE
CENTER: EEN SIMPEL
GEBOUW MET EEN TWIST**

**'PBM OP MAAT IS HET
MEEST IDEEAAL'**

**MARIT VAN LIESHOUT
(HOGESCHOOL ROTTERDAM)**

**NU DE
INNOVATIEVE
REACTOREN**

Facta

VAN REVISIE- BEDRIJF NAAR ONDERHOUDS- PARTNER

De laatste jaren heeft Facta de transitie ingezet van revisiebedrijf tot onderhoudspartner voor het onderhoud van rotating equipment. Met behulp van de onderhoudsladder en het zelf ontwikkelde Facta Management Systeem helpt het klanten om hierin stappen te zetten.



Leen van 't Veen



Facta mag dan inmiddels ruim driehonderd mensen in dienst hebben, het is en blijft een bedrijf dat graag familiair wil blijven. “Het is een onderneming die als een warme jas over je heen valt”, zegt regiodirecteur zuid Leen van 't Veen van het bedrijf. Hij werkt al negentien jaar bij Facta. “De werksfeer is hier aangenaam en mensen voelen zich gehoord. Ontwikkeling van medewerkers staat bij Facta hoog in 't vaandel. De betrokkenheid is daardoor ook groot.” Van 't Veen geldt als het schoolvoorbeeld van iemand die zich binnen Facta goed heeft kunnen ontwikkelen. Sinds kort heeft hij regio zuid onder zijn hoede, met daarin de drie vestigingen in Nederweert, Zevenhuizen en Spijkenisse. De groei heeft hij naar eigen zeggen door 'gunning, in jezelf investeren en het ook waarmaken' voor elkaar gekregen. Van 't Veen wil de regio zuid niet leiden op de klassieke wijze, maar door middel van 'inspirerend en coachend' leiding geven. “Wij geven mensen eigenaarschap en eigen verantwoordelijkheid, waardoor draagvlak gecreëerd wordt. Top-down iets opleggen werkt niet.”

Rapportages

De persoonlijke ontwikkeling van Van 't Veen staat symbool voor de transitie die het bedrijf als geheel doormaakt. Sinds twee jaar heeft Facta een nieuwe koers ingeslagen, waarin het zich van revisiebedrijf tot onderhoudspartner heeft weten te ontwikkelen. Met behulp van de onderhoudsladder helpt het klanten een hoger niveau te bereiken voor het managen van rotating equipment, oftewel assets. Deze onderhoudsladder heeft vijf onderhoudstreden: reactief, periodiek, conditie afhankelijk, proactief en voorspellend. “Bedrijven kunnen al dan niet de ambitie hebben om verder te komen op het gebied van asset management. Wij kunnen daarbij helpen”, legt hij uit. “We hebben het Facta Management Systeem (FMS) ontwikkeld waarmee wij klanten bij het beheer van hun assets kunnen ontzorgen. Veel van onze klanten hebben onvoldoende inzicht in de assets die ze hebben draaien. Wij helpen met het inzichtelijk maken van de rotating assets en het kiezen van de juiste onderhoudsstrategie. Met één druk op de knop hebben zij daarna inzicht in alle data, zoals rapportages, inspecties en foto's van hun assets. Op basis van die data kun je sturen en zo de levensduur verlengen en kosten verlagen.” Facta gaat daarbij uit van een langetermijnvisie, waarbij samenwerking met de klant centraal staat.

Asset centraal

“Als een klant gebruik wil maken van FMS, dan begint het met het inventariseren van de hele fabriek of fabriekslijn. In FMS slaan we alle technische gegevens, foto's, metingen en positionering van de assets op. Vanaf dat moment voegen we elke inspectie of meting die we uitvoeren rechtstreeks toe aan FMS. Hiermee bouwen we data op en kunnen we slecht presterende assets detecteren. Vervolgens kijken wij hoeveel kritische onderdelen er zijn. Zijn hier voorraden van? Is er over nagedacht? In welke

“Wij helpen met het inzichtelijk maken van de rotating assets en het kiezen van de juiste onderhoudsstrategie”

staat verkeren die? Wij kunnen de voorraad van de klant beheren, maar Facta kan ook uit eigen voorraad leveren. Verder kunnen wij kritische assets met sensors uitrusten. Maar die data moet wel worden geanalyseerd. Het geeft ons inzicht waarmee we grip op het onderhoud krijgen. Inmiddels maken bijna honderd klanten gebruik van het FMS.” Het is duidelijk, als onderhoudspartner wil Facta met zijn klanten meedenken en samen naar verbetering zoeken. “We stellen ook de 'waarom'-vraag. Waarom faalt iets? Onze interesse gaat niet naar het verkopen van een reparatie, maar in het optimaliseren van onderhoud, waarbij de asset centraal staat.”

Samenwerking

Deze rol zorgt ervoor dat de gesprekken van Facta-medewerkers met klanten anders zijn geworden. “Er komen geen revisieprijslijsten meer op tafel. Er spelen andere belangen. Dat maakt alles anders, en dat merken klanten ook. Al was het door de coronapandemie wel moeilijk om met klanten aan tafel te komen. Dat was vervelend omdat mensen nou eenmaal zakendoen met mensen. Wij nodigen nu vaker klanten uit om bij ons op bezoek te komen en een kijkje te nemen in ons magazijn en de werkplaats. Ook al zit er anderhalve meter tussen, je bent toch even bij elkaar.” De relatie tussen Facta en zijn klanten is aan het veranderen. Die is hechter geworden en vertrouwen speelt een grote rol. “Het gevolg is een intensievere samenwerking met onze klanten.”

Stip op de horizon

Facta is niet alleen een nieuwe weg ingeslagen, er is een stip op de horizon gezet waarnaar het bedrijf koers wil varen. Van 't Veen: “Wij streven ernaar het beste servicebedrijf te zijn op het gebied van rotating equipment voor onze klanten, partners en - toekomstige - medewerkers op de lange termijn. Dit doen we door goed naar de markt te luisteren en de trends op het gebied van innovatie nauwlettend te volgen. Ons bedrijf is altijd in beweging met als doel de klant maximaal van dienst te kunnen zijn. In de route daar naartoe valt er nog het nodige te doen.” Hij vertelt hoe medewerkers in het hele bedrijf de tijd krijgen om aan veranderingen te wennen, hoe intern een dialoog wordt opgestart om van elkaar te leren, hoe mensen worden getraind en dat ook expertise van buiten wordt aangetrokken. “Alles is erop gericht onze klanten te ontzorgen met onze kennis, kunde en hands-on mentaliteit. En daarmee stellen we de klant centraal.”